

# prozeßcontrolling: aufgaben

- *Aufgaben des Prozeßcontrolling:*
  - *Planung*
  - *Kontrolle*
  - *Koordination*
  - *Informationsversorgung*
- ⇒ *Servicefunktion für das Management*



# prozeßcontrolling: neuorientierung des controlling

- *Verlagerung der Controllingaufgabe in die Prozesse:*
  - *Fremdcontrolling*
  - *Aufgaben des Zentralen Controlling*
  - *Zuständigkeiten des zentralen Controlling*
  - *Prozeßkostenrechnung*



# prozeßcontrolling: planung

- *Aufgaben der Planung:*
  - *Auswahl der Leistungsparameter*
  - *Festlegung des Meßsystems und der Meßgrößen*
  - *Prozeßziele*



# prozeßcontrolling: leistungsparameter und metriken (I)

- *Anforderungen an Leistungsparameter und Metriken:*
  - *Steuerungsrelevanz*
  - *Objektivität*
  - *Akzeptanz*
  - *Integration*
  - *Vergangenheits- und Zukunftsorientierung*
  - *Verantwortung*
  - *Wirtschaftlichkeit*



# prozeßcontrolling: leistungsparameter und metriken (2)

- *Standard-Leistungsparameter für:*
  - *Prozeßeffektivität:*
    - *Kundenzufriedenheit*
  - *Prozeßeffizienz:*
    - *Prozeßzeit*
    - *Termintreue*
    - *Prozeßqualität*
    - *Prozeßkosten*



# prozeßcontrolling: kundenzufriedenheit (I)

- *Bedeutung der Kundenzufriedenheit:*
  - *Differenzierung der Kundenanforderungen:*
    - *Basisanforderungen*
    - *Leistungsanforderungen*
    - *Begeisterungsanforderungen*
  - *Auswirkungen der positiven Erfüllung von Kundenanforderungen:*
  - *Kundenloyalität*
    - *Wiederkauf*
    - *Umsatz*
    - *Marketing- und Vertriebskosten*
    - *Preissensitivität bei Stammkunden*



# prozeßcontrolling: kundenzufriedenheit (2)

- *Messung der Kundenzufriedenheit:*
  - *Direkte Messung:*
    - *Periodische Befragungen von Kunden und Nutzern*
    - *Befragung der Kunden nach Bereitstellung von Prozeßergebnissen*
  - *Indirekte Messung:*
    - *Befragung von Mitarbeitern*
    - *Analyse organisationsinterner Meßgrößen*



# prozeßcontrolling: prozeßzeiten und -termine (I)

- *Bedeutung der Prozeßzeiten und -termine:*
  - *Zeitcontrolling:*
    - *Reduzierung bzw. Optimierung von Prozeß(durchlauf)zeiten*
  - *Termincontrolling:*
    - *Termintreue gegenüber Kunden*





# prozeßcontrolling: prozeßzeiten und -termine (2)

- *Messung der Prozeßzeit in Prozessen:*
  - *Durchlaufzeit*
  - *Zykluszeit*
  
- *Messung der Prozeßzeit in Teilprozessen:*
  - *Statische Prozeßzeit*
  - *Dynamische Prozeßzeit*
  - *Arbeitspaket-Prozeßzeit*



# prozeßcontrolling: prozeßzeiten und -termine (3)

- *Messung der Zeiteffizienz:*
  - *Bearbeitungszeit*
  - *Transfer- und Liegezeit*
- *Messung der Termintreue*



# prozeßcontrolling: prozeßqualität

- *Messung der Prozeßqualität:*
  - *Bedeutung*
  - *Qualitätskosten*
  - *First Pass Yield*
  - *Fehlerrate, Sigma*



# prozeßcontrolling: prozeßkosten

- *Messung der Prozeßkosten:*
  - *Klassische Kostenrechnung*
  - *Prozeßkostenrechnung*
  - *Nachteile*



# prozeßcontrolling: kontrolle

- *Aufgaben der Kontrolle:*
  - *Messung der Ist-Situation*
  - *Ermittlung von Zielabweichungen*
  - *Analyse der Zielabweichungen*
  - *Maßnahmenvorschläge*
  - *Kontrolle der Verbesserungsmaßnahmen*
  - *Gewinnung von Erfahrungsdaten*



# prozeßcontrolling: laufende kontrolle

- *Anforderungen an die laufenden Prozeßkontrolle:*
  - *Meßmethoden*
  - *Messung der Kundenzufriedenheit*
  - *Grundlage für Leistungsverbesserung*
  - *Einsatz von statistischen oder anderen Verfahren*



# prozeßcontrolling: periodische kontrolle

- *Methoden der periodischen Prozeßkontrolle:*
  - *Selbstbewertung (Prozeßassessment)*
  - *Prozeßaudits*
  - *Prozeßvalidierung*



# prozeßcontrolling: selbstbewertung

- *Selbstbewertung von Prozessen (Prozeßassessments):*
  - *Ziele*
  - *Aussagefähigkeit*
  - *Reifegradmodell (DIN EN ISO 9004:2000)*





# prozeßcontrolling: auditierung

- *Auditierung von Prozessen (Prozeßaudits):*
  - *Hilfsmittel der obersten Leitung*
  - *Anforderungen*
  - *Interne Audits*



# prozeßcontrolling: validierung

- *Validierung von Prozessen (Prozeßvalidierung):*
  - *Validierungsplan*
  - *Testphase*
  - *Bericht*



# prozeßcontrolling: informationsversorgung

- *Informationsversorgung von Prozessen:*
  - *Ziele und Aufgaben*
  - *Prozeßberichte*

